



Haryana Government Gazette

EXTRAORDINARY

Published by Authority

© Govt. of Haryana

No. 208-2023/Ext.] CHANDIGARH, THURSDAY, NOVEMBER 30, 2023 (AGRAHAYANA 9, 1945 SAKA)

हरियाणा सरकार

सामान्य प्रशासन विभाग
(प्रशासकीय सुधार शाखा)

अधिसूचना

दिनांक 30 नवम्बर, 2023

संख्या 7/31/2014-3ए0आर0.— हरियाणा सेवा का अधिकार अधिनियम, 2014 (2014 का 4) की धारा 3 की उपधारा (1) तथा (2) के अधीन प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए तथा हरियाणा सरकार, प्रशासकीय सुधार विभाग, अधिसूचना संख्या 7/31/2014-3ए.आर., दिनांक 15 फरवरी, 2016 की अनुसूची की क्रम संख्या 50 से 63 तथा उनके सामने प्रविष्टियों के अधिक्रमण में, हरियाणा के राज्यपाल, आयोग की सिफारिशों पर, इसके द्वारा, नीचे दी गई अनुसूची में यथा विनिर्दिष्ट उक्त अधिनियम के अधीन उर्जा विभाग की निम्नलिखित सेवाएं, समय, जिसके भीतर ये नागरिकों को उपलब्ध करवाई जानी हैं, पदाभिहित अधिकारी, प्रथम शिकायत निवारण प्राधिकारी तथा द्वितीय शिकायत निवारण प्राधिकारी अधिसूचित करते हैं, अर्थातः—

अनुसूची

क्रम संख्या	विभाग का नाम	सेवा का नाम	दी गई समय सीमा	पदाभिहित अधिकारी	प्रथम शिकायत निवारण प्राधिकारी	द्वितीय शिकायत निवारण प्राधिकारी
1	2	3	4	5	6	7
1	ऊर्जा विभाग	अस्थायी कनेक्शन जारी करना				
		(i) एलटी आपूर्ति — सम्पूर्ण आवेदन, प्रभारों और दस्तावेजों की प्राप्ति की तिथि से	19 दिन	उपमण्डल अधिकारी (ऑपरेशन)	कार्यकारी अभियन्ता (ऑपरेशन)	अधीक्षण अभियन्ता (ऑपरेशन)
		(ii) 11 केवी आपूर्ति — सम्पूर्ण आवेदन, प्रभारों, दस्तावेजों की प्राप्ति की तिथि से	111 दिन	उपमण्डल अधिकारी (ऑपरेशन)	कार्यकारी अभियन्ता (ऑपरेशन)	अधीक्षण अभियन्ता (ऑपरेशन)
		(iii) 33 केवी आपूर्ति — सम्पूर्ण आवेदन, प्रभारों और दस्तावेजों की प्राप्ति की तिथि से	117 दिन	कार्यकारी अभियन्ता (ऑपरेशन)	अधीक्षण अभियन्ता (ऑपरेशन)	मुख्य अभियन्ता (ऑपरेशन)

क्रम संख्या	विभाग का नाम	सेवा का नाम	दी गई समय सीमा	पदाभिहित अधिकारी	प्रथम शिकायत निवारण प्राधिकारी	द्वितीय शिकायत निवारण प्राधिकारी
1	2	3	4	5	6	7
		(iv) 33 केवी से अधिक स्तर के कनेक्शन – सम्पूर्ण आवेदन, प्रभारों और दस्तावेजों की प्राप्ति की तिथि से	212 दिन	कार्यकारी अभियन्ता (ऑपरेशन)	अधीक्षण अभियन्ता (ऑपरेशन)	मुख्य अभियन्ता (ऑपरेशन)
2	ऊर्जा विभाग	नए कनेक्शन/अतिरिक्त लोड की मांग देना				
		(i) एलटी आपूर्ति – सम्पूर्ण आवेदन, प्रभारों और दस्तावेजों की प्राप्ति की तिथि से	37 दिन	उपमण्डल अधिकारी (ऑपरेशन)	कार्यकारी अभियन्ता (ऑपरेशन)	अधीक्षण अभियन्ता (ऑपरेशन)
		(ii) 11 केवी आपूर्ति के लिए सम्पूर्ण आवेदन, प्रभारों और दस्तावेजों की प्राप्ति की तिथि से	78 दिन	उपमण्डल अधिकारी (ऑपरेशन)	कार्यकारी अभियन्ता (ऑपरेशन)	अधीक्षण अभियन्ता (ऑपरेशन)
		(iii) 33 केवी आपूर्ति के लिए सम्पूर्ण आवेदन, प्रभारों और दस्तावेजों की प्राप्ति की तिथि से	104 दिन	कार्यकारी अभियन्ता (ऑपरेशन)	अधीक्षण अभियन्ता (ऑपरेशन)	मुख्य अभियन्ता (ऑपरेशन)
		(iv) 33 केवी से अधिक – सम्पूर्ण आवेदन, प्रभारों और दस्तावेजों की प्राप्ति की तिथि से	174 दिन	कार्यकारी अभियन्ता (ऑपरेशन)	अधीक्षण अभियन्ता (ऑपरेशन)	मुख्य अभियन्ता (ऑपरेशन)
3	ऊर्जा विभाग	लोड कम करवाने के लिए आवेदन सम्पूर्ण आवेदन, प्रभारों और दस्तावेजों की प्राप्ति की तिथि से जहां सीटी/पीटी/ट्रांसफार्मर आदि में कोई बदलाव नहीं किया जाना है।	21 दिन	उपमण्डल अधिकारी (ऑपरेशन)	कार्यकारी अभियन्ता (ऑपरेशन)	अधीक्षण अभियन्ता (ऑपरेशन)
4	ऊर्जा विभाग	नाम बदलना				
		अनुमोदन और प्रभारों की सूचना	7 दिन	उपमण्डल अधिकारी (ऑपरेशन)	कार्यकारी अभियन्ता (ऑपरेशन)	अधीक्षण अभियन्ता (ऑपरेशन)
		निर्धारित शुल्क के साथ सभी प्रकार से सम्पूर्ण आवेदन की प्राप्ति की तिथि से				
नाम बदलने का प्रभाव आवेदन की स्वीकृति के बाद	दो बिलिंग चक्रों के भीतर					
5	ऊर्जा विभाग	मीटर/सर्विस कनेक्शन/लाईनों/उपकरणों का स्थानान्तरण				
		क) मीटर/सर्विस कनेक्शन बदलना एलटी: आवश्यक प्रभारों और समाशोधनों की प्राप्ति के बाद	21 दिन	कनिष्ठ अभियन्ता (प्रभारी)	उपमण्डल अधिकारी (ऑपरेशन)	कार्यकारी अभियन्ता (ऑपरेशन)

क्रम संख्या	विभाग का नाम	सेवा का नाम	दी गई समय सीमा	पदाभिहित अधिकारी	प्रथम शिकायत निवारण प्राधिकारी	द्वितीय शिकायत निवारण प्राधिकारी
1	2	3	4	5	6	7
		11केवी: आवश्यक प्रभारों और समाशोधनों की प्राप्ति के बाद	28 दिन	कनिष्ठ अभियन्ता (प्रभारी)	उपमण्डल अधिकारी (ऑपरेशन)	कार्यकारी अभियन्ता (ऑपरेशन)
		33केवी: आवश्यक प्रभारों और समाशोधनों की प्राप्ति के बाद	34 दिन	कनिष्ठ अभियन्ता (प्रभारी)	उपमण्डल अधिकारी (ऑपरेशन)	कार्यकारी अभियन्ता (ऑपरेशन)
		ख) एलटी/एचटी केवी लाइनों को बदलना एलटी: आवश्यक प्रभारों और समाशोधनों की प्राप्ति के बाद	21 दिन	उपमण्डल अधिकारी (संचालन)	कार्यकारी अभियन्ता (ऑपरेशन)	अधीक्षण अभियन्ता (ऑपरेशन)
		11केवी: आवश्यक प्रभारों और समाशोधनों की प्राप्ति के बाद	41 दिन	उपमण्डल अधिकारी (संचालन)	कार्यकारी अभियन्ता (ऑपरेशन)	अधीक्षण अभियन्ता (ऑपरेशन)
		33केवी: आवश्यक प्रभारों और समाशोधनों की प्राप्ति के बाद	47 दिन	उपमण्डल अधिकारी (संचालन)	कार्यकारी अभियन्ता (ऑपरेशन)	अधीक्षण अभियन्ता (ऑपरेशन)
		ग) ट्रांसफॉर्मर को बदलना आवश्यक प्रभारों और समाशोधनों की प्राप्ति के बाद	51 दिन	उपमण्डल अधिकारी (संचालन)	कार्यकारी अभियन्ता (ऑपरेशन)	अधीक्षण अभियन्ता (ऑपरेशन)
6	ऊर्जा विभाग	सामान्य पयूज ऑफ कॉल				
		शहरी क्षेत्र	4 घण्टे के भीतर	कनिष्ठ अभियन्ता (प्रभारी)	उपमण्डल अधिकारी (ऑपरेशन)	कार्यकारी अभियन्ता (ऑपरेशन)
		ग्रामीण क्षेत्र	16 घण्टे के भीतर	कनिष्ठ अभियन्ता (प्रभारी)	उपमण्डल अधिकारी (ऑपरेशन)	कार्यकारी अभियन्ता (ऑपरेशन)
7	ऊर्जा विभाग	ओवरहेड लाइन ब्रेकडाउन				
		शहर और कसबे	8 घण्टे के भीतर	कनिष्ठ अभियन्ता (प्रभारी)	उपमण्डल अधिकारी (ऑपरेशन)	कार्यकारी अभियन्ता (ऑपरेशन)
		ग्रामीण क्षेत्र	16 घण्टे के भीतर	कनिष्ठ अभियन्ता (प्रभारी)	उपमण्डल अधिकारी (ऑपरेशन)	कार्यकारी अभियन्ता (ऑपरेशन)
8	ऊर्जा विभाग	पोल टूटने के कारण ओवरहेड ब्रेकडाउन				
		शहर और कसबे	12 घण्टे के भीतर	कनिष्ठ अभियन्ता (प्रभारी)	उपमण्डल अधिकारी (ऑपरेशन)	कार्यकारी अभियन्ता (ऑपरेशन)
		ग्रामीण क्षेत्र	48 घण्टे के भीतर	कनिष्ठ अभियन्ता (प्रभारी)	उपमण्डल अधिकारी (ऑपरेशन)	कार्यकारी अभियन्ता (ऑपरेशन)
9	ऊर्जा विभाग	भूमिगत केबल ब्रेकडाउन				
		शहर और कसबे	48 घण्टे के भीतर	कनिष्ठ अभियन्ता (प्रभारी)	उपमण्डल अधिकारी (ऑपरेशन)	कार्यकारी अभियन्ता (ऑपरेशन)

क्रम संख्या	विभाग का नाम	सेवा का नाम	दी गई समय सीमा	पदाभिहित अधिकारी	प्रथम शिकायत निवारण प्राधिकारी	द्वितीय शिकायत निवारण प्राधिकारी
1	2	3	4	5	6	7
		ग्रामीण क्षेत्र	48 घण्टे के भीतर	कनिष्ठ अभियन्ता (प्रभारी)	उपमण्डल अधिकारी (ऑपरेशन)	कार्यकारी अभियन्ता (ऑपरेशन)
10	ऊर्जा विभाग	डिस्ट्रीब्यूशन ट्रांसफॉर्मर फेलियर				
		शहर और कसबे	24 घण्टे के भीतर	कनिष्ठ अभियन्ता (प्रभारी)	उपमण्डल अधिकारी (ऑपरेशन)	कार्यकारी अभियन्ता (ऑपरेशन)
		ग्रामीण क्षेत्र	48 घण्टे के भीतर	कनिष्ठ अभियन्ता (प्रभारी)	उपमण्डल अधिकारी (ऑपरेशन)	कार्यकारी अभियन्ता (ऑपरेशन)
11	ऊर्जा विभाग	मेजर पॉवर फेलियर इन्वॉल्विंग पॉवर ट्रांसफार्मर/इक्विपमेंट	7 दिन	कार्यकारी अभियन्ता (निर्माण)	अधीक्षण अभियन्ता (ऑपरेशन)	मुख्य अभियन्ता (ऑपरेशन)
		प्रभावित क्षेत्र में आपूर्ति बहाल करने के लिए वैकल्पिक व्यवस्था, जहां भी तकनीकी रूप से सम्भव हो	24 घण्टे के भीतर			
		डिस्कॉम के अधिकार क्षेत्र में आने वाले सब-स्टेशनों के लिए सेवा और समय सीमा लागू				
12	ऊर्जा विभाग	शेडूल आउटेज की अवधि				
		एकल दौर में अधिकतम अवधि	किसी भी दिन में 8 घण्टे से अधिक नहीं होनी चाहिए	कनिष्ठ अभियन्ता (प्रभारी)	उपमण्डल अधिकारी (ऑपरेशन)	कार्यकारी अभियन्ता (ऑपरेशन)
		आपूर्ति की बहाली	किसी भी दिन सांय 6 बजे तक	कनिष्ठ अभियन्ता (प्रभारी)	उपमण्डल अधिकारी (ऑपरेशन)	कार्यकारी अभियन्ता (ऑपरेशन)
		नोट:- 1 बिजली की कमी/ग्रीड के मुद्दों के मामले में स्थानीय फील्ड अधिकारी जिम्मेदार नहीं हैं। नोट:- 2 स्थानीय फिल्ड अधिकारी रखरखाव, मरम्मत, सिस्टम के विस्तर आदि के लिए उनके द्वारा की गई निर्धारित कटौति/शटडाउन के लिए जिम्मेदार हैं।				
13	ऊर्जा विभाग	अनिर्धारित लोड शेडिंग	किसी भी दिन 4 घंटे से अधिक नहीं होना चाहिए	कनिष्ठ अभियन्ता (प्रभारी)	उपमण्डल अधिकारी (ऑपरेशन)	कार्यकारी अभियन्ता (ऑपरेशन)
14	ऊर्जा विभाग	नेटवर्क इन्वॉल्वमेंट के बिना विस्तार /एन्हांसमेंट के साथ वोल्टेज फ्लक्चुएशन				
		शहर और कसबे	4 घंटे के भीतर	कनिष्ठ अभियन्ता (प्रभारी)	उपमण्डल अधिकारी (ऑपरेशन)	कार्यकारी अभियन्ता (ऑपरेशन)
		ग्रामीण क्षेत्र	8 घंटे के भीतर	कनिष्ठ अभियन्ता (प्रभारी)	उपमण्डल अधिकारी (ऑपरेशन)	कार्यकारी अभियन्ता (ऑपरेशन)

क्रम संख्या	विभाग का नाम	सेवा का नाम	दी गई समय सीमा	पदाभिहित अधिकारी	प्रथम शिकायत निवारण प्राधिकारी	द्वितीय शिकायत निवारण प्राधिकारी
1	2	3	4	5	6	7
15	ऊर्जा विभाग	मीटर की शिकायतें				
		क) परीक्षण तथा सहीपन जांच करना				
		आवेदन के बाद वर्तमान सम्पूर्ण मीटर के लिए	03 दिन	कनिष्ठ अभियन्ता (ऑपरेशन) (प्रभारी)	उपमण्डल अधिकारी (ऑपरेशन)	कार्यकारी अभियन्ता (ऑपरेशन)
		आवेदन के बाद सीटी/पीटी मीटर के लिए		कनिष्ठ अभियन्ता (एम एंड पी)	उपमण्डल अधिकारी (एम एंड पी)	कार्यकारी अभियन्ता (एम एंड पी)
		ख) स्लो/फास्ट/क्रीपिंग/स्टक/डिफेक्टिव मीटर बदलना				
		शहरी क्षेत्र में वर्तमान सम्पूर्ण मीटर के लिए	03 दिन	कनिष्ठ अभियन्ता (ऑपरेशन) (प्रभारी)	उपमण्डल अधिकारी (ऑपरेशन)	कार्यकारी अभियन्ता (ऑपरेशन)
		सीटी/पीटी मीटर के लिए		कनिष्ठ अभियन्ता (एम एंड पी)	उपमण्डल अधिकारी (एम एंड पी)	कार्यकारी अभियन्ता (एम एंड पी)
		ग्रामीण क्षेत्र में वर्तमान सम्पूर्ण मीटर के लिए	07 दिन	कनिष्ठ अभियन्ता (ऑपरेशन) (प्रभारी)	उपमण्डल अधिकारी (ऑपरेशन)	कार्यकारी अभियन्ता (ऑपरेशन)
		सीटी/पीटी मीटर के लिए		कनिष्ठ अभियन्ता (एम एंड पी)	उपमण्डल अधिकारी (एम एंड पी)	कार्यकारी अभियन्ता (एम एंड पी)
		ग) जले हुए मीटरों को बदलना				
वर्तमान सम्पूर्ण मीटर के लिए	03 दिन	कनिष्ठ अभियन्ता (ऑपरेशन) (प्रभारी)	उपमण्डल अधिकारी (ऑपरेशन)	कार्यकारी अभियन्ता (ऑपरेशन)		
सीटी/पीटी मीटर के लिए		कनिष्ठ अभियन्ता (एम एंड पी)	उपमण्डल अधिकारी (एम एंड पी)	कार्यकारी अभियन्ता (एम एंड पी)		
16	ऊर्जा विभाग	बिलिंग के संबंध में उपभोक्ता की शिकायत का निराकरण अर्थात बिल न आना, ग़लत बिल आदि शिकायत प्राप्त होने पर यदि अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता है	07 दिन	वाणिज्यक सहायक (सीए)/सीबीओ लिपिक	उपमण्डल अधिकारी (ऑपरेशन)/ उपमण्डल अधिकारी (सीबीओ)	कार्यकारी अभियन्ता (ऑपरेशन) / कार्यकारी अभियन्ता (सीबीओ)
17	ऊर्जा विभाग	बिलों का भुगतान न करने के कारण कनेक्शन काटने के बाद आपूर्ति का पुनः जोड़ना (6 मास से कम पुराना कनेक्शन)(जहां मीटर/ लाईन नहीं हटाई गई है)				
		शहरी क्षेत्र – उपभोक्ता से भुगतान की प्राप्ति के बाद	6 घंटे के भीतर	कनिष्ठ अभियन्ता (प्रभारी)	उपमण्डल अधिकारी (ऑपरेशन)	कार्यकारी अभियन्ता (ऑपरेशन)
		ग्रामीण क्षेत्र– उपभोक्ता से भुगतान की प्राप्ति के बाद	12 घंटे के भीतर	कनिष्ठ अभियन्ता (प्रभारी)	उपमण्डल अधिकारी (ऑपरेशन)	कार्यकारी अभियन्ता (ऑपरेशन)

क्रम संख्या	विभाग का नाम	सेवा का नाम	दी गई समय सीमा	पदाभिहित अधिकारी	प्रथम शिकायत निवारण प्राधिकारी	द्वितीय शिकायत निवारण प्राधिकारी
1	2	3	4	5	6	7
18	ऊर्जा विभाग	पुनः कनेक्शन (जहां मीटर हटा दिया गया है)	30 दिन	उपमण्डल अधिकारी (ऑपरेशन)	कार्यकारी अभियन्ता (ऑपरेशन)	अधीक्षण अभियन्ता (ऑपरेशन)
19	ऊर्जा विभाग	बेबाकी प्रमाण-पत्र जारी करना आवेदन उपरान्त और बकाया देय राशि का भुगतान, यदि कोई हो	07 दिन	वणिज्यिक सहायक	उपमण्डल अधिकारी (ऑपरेशन)	कार्यकारी अभियन्ता (ऑपरेशन)
20	ऊर्जा विभाग	कनेक्शन काटने का अनुरोध अनुरोध उपरान्त	07 दिन	कनिष्ठ अभियन्ता (प्रभारी)	उप मण्डल अधिकारी (ऑपरेशन)	कार्यकारी अभियन्ता (ऑपरेशन)
21	ऊर्जा विभाग	खाता बंद करने पर अग्रिम उपभोग जमा / उपभोग प्रतिभूति / मीटर प्रतिभूति की वापसी सभी बकाया राशि के समायोजन के बाद	30 दिन	वणिज्यिक सहायक	उप-मण्डल अधिकारी (ऑपरेशन)	कार्यकारी अभियन्ता (ऑपरेशन)

संजीव कौशल,
मुख्य सचिव, हरियाणा सरकार।

HARYANA GOVERNMENT
GENERAL ADMINISTRATION DEPARTMENT
(ADMINISTRATIVE REFORMS BRANCH)

Notification

The 30th November, 2023

No. 7/31/2014-3AR.— In exercise of the powers conferred under sub-sections (1) and (2) of section 3 of the Haryana Right to Service Act, 2014 (4 of 2014) and in supersession of serial numbers 50 to 63 and entries thereagainst in the Schedule to the Haryana Government, Administrative Reforms Department, notification No.7/31/2014-3AR, dated the 15th February, 2016, the Governor of Haryana, on the recommendation of the Commission hereby notifies the following services, the time limit within which these are to be provided to citizens, the Designated Officers, First Grievances Redressal Authority and Second Grievances Redressal Authority of Energy Department under the said Act as specified in the Schedule given below, namely :-

Schedule

Sr. No.	Name of the Department	Name of service	Given time limit	Designated officer	First Grievances Redressal Authority	Second Grievances Redressal Authority
1	2	3	4	5	6	7
1	Energy Department	Release of Temporary Connection				
		(i) LT supply from receipt of complete application, charges, documents	19 days	SDO [OP]	XEN [OP]	SE [OP]

Sr. No.	Name of the Department	Name of service	Given time limit	Designated officer	First Grievances Redressal Authority	Second Grievances Redressal Authority
1	2	3	4	5	6	7
		(ii) 11 KV supply from receipt of complete application, charges , documents	111 days	SDO [OP]	XEN [OP]	SE [OP]
		(iii) 33 KV supply from receipt of complete application, charges, documents	117 days	XEN [OP]	SE [OP]	CE[OP]
		(iv) Above 33 KV level connections from receipt of complete application, charges , documents	212 days	XEN [OP]	SE [OP]	CE[OP]
		Release of new connection /additional load				
2	Energy Department	(i) LT supply from receipt of complete application, charges & documents	37 days	SDO [OP]	XEN [OP]	SE [OP]
		(ii) 11 KV supply from receipt of complete application, charges & documents	78 days	SDO [OP]	XEN [OP]	SE [OP]
		(iii) 33 KV supply from receipt of complete application, charges & documents	104 days	XEN [OP]	SE [OP]	CE[OP]
		(iv) Above 33 KV level from receipt of complete application, charges & documents	174 days	XEN [OP]	SE [OP]	CE[OP]
		Reduction of Load				
		from receipt of complete application, charges & documents., where no change in CTs /PTs/ Transformers etc are to be replaced.	21 days	SDO [OP]	XEN [OP]	SE [OP]
4	Energy Department	Change of Name				
		Approval and intimation of charges from receipt of application complete in all respect along with prescribed charges	7 days	SDO [OP]	XEN [OP]	SE [OP]
		Effecting of change of name after acceptance of application	Within two billing cycles			

Sr. No.	Name of the Department	Name of service	Given time limit	Designated officer	First Grievances Redressal Authority	Second Grievances Redressal Authority
1	2	3	4	5	6	7
5	Energy Department	Shifting of meter/service connection/Lines / Equipments				
		a) Shifting of meter/ services connection				
		LT: after receipt of necessary charges and clearances.	21 Days	JE [In charge]	SDO[OP]	XEN[OP]
		11KV: after receipt of necessary charges and clearances.	28 Days	JE [In charge]	SDO[OP]	XEN[OP]
		33KV: after receipt of necessary charges and clearances.	34 Days	JE [In charge]	SDO[OP]	XEN[OP]
		b) Shifting of LT / HT KV lines				
		LT: after receipt of necessary charges and clearances.	21 Days	SDO [OP]	XEN[OP]	SE [OP]
		11KV: after receipt of necessary charges and clearances.	41 Days	SDO [OP]	XEN[OP]	SE [OP]
		33KV: after receipt of necessary charges and clearances.	47 Days	SDO [OP]	XEN[OP]	SE [OP]
		c) Shifting of Transformer after receipt of necessary charges and clearances.	51 days	SDO [OP]	XEN[OP]	SE [OP]
6	Energy Department	Normal Fuse Off Call				
		Urban Area	Within 4 hours	JE [In charge]	SDO[OP]	XEN[OP]
		Rural Area	Within 16 hours	JE [In charge]	SDO[OP]	XEN[OP]
7	Energy Department	Overhead Line Breakdowns				
		Cities and Towns	Within 8 hours	JE [In charge]	SDO[OP]	XEN[OP]
		Rural Area	Within 16 hours	JE [In charge]	SDO[OP]	XEN[OP]
8	Energy Department	Overhead Line Breakdown due to Breakage of Poles				
		Cities and Towns	Within 12 hours	JE [In charge]	SDO[OP]	XEN[OP]
		Rural Area	Within 48 hours	JE [In charge]	SDO[OP]	XEN[OP]
9	Energy Department	Underground cable breakdowns				
		Cities and Towns	Within 48 hours	JE [In charge]	SDO[OP]	XEN[OP]
		Rural Area	Within 48 hours	JE [In charge]	SDO[OP]	XEN[OP]
10	Energy Department	Distribution Transformer failure				
		Cities and Towns	Within 24 hours	JE [In charge]	SDO[OP]	XEN[OP]
		Rural Area	Within 48 hours	JE [In charge]	SDO[OP]	XEN[OP]

Sr. No.	Name of the Department	Name of service	Given time limit	Designated officer	First Grievances Redressal Authority	Second Grievances Redressal Authority
1	2	3	4	5	6	7
11	Energy Department	Major Power failure involving power transformer/equipment	Within 7 days	XEN (Construction)	SE [OP]	CE [OP]
		Alternate arrangement to restore the supply to the affected area to be made, wherever technically feasible.	Within 24 hrs.			
		(The service and timelines are applicable for sub-stations under the jurisdiction of DISCOMs)				
12	Energy Department	Period of Schedule outage				
		Maximum duration in a single stretch	Not to exceed 8 hours in any day.	JE [In charge]	SDO[OP]	XEN[OP]
		Restoration of supply	By 6 PM on any day	JE [In charge]	SDO[OP]	XEN[OP]
		Note:-1 In case of power shortage/grid issues the local field officials are not responsible. Note:-2 The local field officers are responsible for scheduled cuts/shut downs taken by them for maintenance, repair, extension of system etc.				
13	Energy Department	Unscheduled load Shedding	Not to exceed 4hrs on any day.	JE [In charge]	SDO[OP]	XEN[OP]
14	Energy	Voltage Fluctuation with no expansion/ enhancement of network involved				
		Cities and Towns	Within 4 hours	JE [In charge]	SDO[OP]	XEN[OP]
		Rural Area	Within 8 hours	JE [In charge]	SDO[OP]	XEN[OP]
15	Energy Department	Meter Complaints				
		(a) Inspect and check correctness				
		For whole current meter After application	Within 03 Days	JE [OP] [In charge]	SDO[OP]	XEN[OP]
		For CT/PT Meter After application		JE [M&P]	SDO[M&P]	XEN[M&P]
		(b) Replace slow / fast meters / Creeping or Stuck meters				
		<u>In Urban Areas</u>	03 Days	JE [OP] [In charge]	SDO[OP]	XEN[OP]
		For whole current meter		JE [M&P]	SDO[M&P]	XEN[M&P]
		<u>In Rural Areas</u>		JE [OP] [In charge]	SDO[OP]	XEN[OP]
		For whole current meter		JE [M&P]	SDO[M&P]	XEN[M&P]
		For CT/PT Meter	07 Days	JE [M&P]	SDO[M&P]	XEN[M&P]
		(c) Replace burnt meters after application				
		For whole current meter	03 Days	JE [OP] [In charge]	SDO[OP]	XEN[OP]
		For CT/PT Meter		JE [M&P]	SDO[M&P]	XEN[M&P]

Sr. No.	Name of the Department	Name of service	Given time limit	Designated officer	First Grievances Redressal Authority	Second Grievances Redressal Authority
1	2	3	4	5	6	7
16	Energy Department	Redressal of consumer's complaint regarding billing i.e. non receipt, wrong bill etc. after receipt of complaint if additional information is required	Within 7 days	Commercial Assistant (CA)/ CBO clerk	SDO[OP]/ SDO (CBO)	XEN[OP]/ XEN/ CBO
17	Energy Department	Reconnection of supply following disconnection due to nonpayment of bills (disconnection less than 6 months old) (where meter/line is not removed)				
		Urban Areas – After receipt of payment from consumer	Within 6 hours	JE [In charge]	SDO[OP]	XEN[OP]
		Rural Area – After receipt of payment from consumer	Within 12 hours	JE [In charge]	SDO[OP]	XEN[OP]
18	Energy Department	Re-connection (where meter has been removed)	Within 30 days	SDO [OP]	XEN [OP]	SE [OP]
19	Energy Department	Issue of No dues Certificate from the date of application and clearance of outstanding dues , if any	Within 7 days	Commercial Assistant	SDO [OP]	XEN [OP]
20	Energy Department	Request of Disconnection After request	Within 7 days	JE (In charge)	SDO [OP]	XEN [OP]
21	Energy Department	Refund of Advance consumption Deposit / Consumption security/ meter security on closure of account after adjustment of all dues	Within 30 days	Commercial Assistant	SDO [OP]	XEN [OP]

SANJEEV KAUSHAL,
Chief Secretary to Government, Haryana.